Carte Rémunération
FAQ (Foire Aux Questions)

FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA CARTE REMUNERATION 2

1. **Qu'est ce qu'une Carte Rémunération ?** 2
2. **Comment vais-je recevoir ma Carte Rémunération ?** 2
3. **Comment utiliser ma carte la 1ère fois ?** 2
4. **Qu'est-ce que le code confidentiel ?** 2
5. **Qu'est-ce que le mot de passe multimédia ?** 2
6. **Le code confidentiel et le mot de passe multimédia sont-ils modifiables ?** 3
7. **Ma Carte Rémunération est-elle sécurisée ?** 3
9. **Que dois-je faire si ma Carte Rémunération expire au bout de 2 ans ?** 3
10. **Comment récupérer l'argent qu'il reste sur ma Carte Rémunération ?** 3
11. **Puis-je résilier mon contrat ou rendre ma carte si je n'en veux plus ?** 4

UTILISATION DE LA CARTE REMUNERATION 4

12. **Où utiliser ma Carte Rémunération ?** 4
13. **Ma Carte Rémunération me permet-elle d'acheter en vente à distance (par Internet, téléphone…) ?** 4
14. **Ma Carte Rémunération est-elle utilisable à l'étranger ?** 4
15. **Y a-t-il des endroits où je ne peux pas utiliser ma Carte Rémunération ?** 4
17. **L'utilisation de ma Carte Rémunération est-elle limitée ?** 4
18. **Quels sont les frais que me coûte l'utilisation de ma Carte Rémunération ?** 5
19. **Comment sont calculés et pris en compte les frais d'utilisation de ma Carte Rémunération ?** ... 5
20. **Y a-t-il des cas particuliers dans l'utilisation de ma Carte Rémunération ?** 5
21. **Pourquoi y a-t-il parfois un temps d'attente assez long quand je paie avec ma Carte Rémunération chez un commerçant ?** 5

EN CAS DE PROBLEME 6

22. **Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma Carte Rémunération ?** 6
23. **Que dois-je faire si j'ai un autre problème avec ma Carte Rémunération ?** 6

FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA CARTE REMUNERATION

1. Qu'est ce qu'une Carte Rémunération ?

La Carte Rémunération est une vraie carte bancaire à votre nom, qui constitue une alternative aux virements et aux chèques proposés par votre entreprise pour le versement de votre salaire ou de vos acomptes.

C'est ce qu'on appelle une carte prépayée, c'est-à-dire qu'elle n'est pas utilisable si aucune somme n'a été chargée dessus au préalable. La Carte Rémunération est uniquement rechargeable par votre entreprise. Une fois chargée, vous pouvez l'utiliser partout en France comme vous le souhaitez, en paiement chez tous les commerçants et en retrait dans tous les distributeurs de billets.

2. Comment vais-je recevoir ma Carte Rémunération ?

Votre carte vous sera remise directement par votre entreprise. En général, il faut compter un délai de fabrication de 8 à 10 jours compte tenu des normes de sécurité à respecter.

Un conseil : si vous n'avez pas reçu votre Carte Rémunération au bout de 15 jours, appelez le **0892.01.01.92** (0.34 € TTC / min depuis un téléphone fixe) ou rapprochez-vous de votre entreprise pour voir ce qu'il en est.

3. Comment utiliser ma carte la 1ère fois ?

Pour pouvoir utiliser votre Carte Rémunération, il faut obligatoirement l'activer avant la 1ère utilisation. L'activation est nécessaire pour sécuriser au maximum votre carte.

Vous avez le choix entre 3 moyens pour activer votre carte :

- Le plus simple et le plus pratique : dès votre 1er retrait d'argent à un distributeur de billets (DAB), votre carte sera active et utilisable en paiement.
- Internet : munissez-vous de votre numéro de carte (à 16 chiffres commençant par 4562) et de votre mot de passe multimédia (à 6 chiffres) pour vous connecter sur le site Internet dédié à votre Carte Rémunération : https://www.carteremuneration.fr

  Important : n'oubliez pas le « **s** » de **https**, sinon vous ne pourrez pas accéder au site.

  Un conseil : enregistrez le site dans vos favoris Internet, c'est beaucoup plus pratique et rapide pour vous connecter sur le site par la suite.
- Téléphone : munissez-vous là encore de votre numéro de carte et de votre mot de passe multimédia pour vous identifier sur le serveur vocal dédié à votre Carte Rémunération : **0892.01.01.92** (0.34 € TTC / min depuis un téléphone fixe).

4. Qu'est-ce que le code confidentiel ?

C'est le **code à 4 chiffres** que vous avez reçu par courrier sécurisé. Apprenez-le par coeur car il sert à utiliser votre Carte Rémunération. A chaque paiement chez un commerçant ou dans un magasin, on vous demandera de taper votre code sur le terminal. Et pareil à chaque retrait d'argent sur un distributeur de billets : vous devrez taper votre code confidentiel sur le distributeur.

Important : votre code confidentiel est strictement confidentiel. Vous ne devez donc le donner ou communiquer à personne, même si quelqu'un vous le demande. Comme pour le mot de passe multimédia, notez-le soigneusement et gardez-le dans un endroit sûr en cas d'oubli ou de perte.

5. Qu'est-ce que le mot de passe multimédia ?

C'est le **code à 6 chiffres** qui figure sur ce même courrier sécurisé. Il sert à vous connecter au serveur vocal et au site Internet pour consulter votre solde, vos opérations et activer votre carte. Faites très attention à ne pas l'oublier ou à ne pas le perdre, il est indispensable pour se connecter au serveur vocal et au site Internet.

Un conseil : modifiez-le dès votre 1ère connexion au site Internet https://www.carteremuneration.fr. Cela vous permettra de choisir le mot de passe de votre choix et de le mémoriser ainsi plus facilement !

Notez ensuite soigneusement le nouveau mot de passe et gardez-le dans un endroit sûr en cas d'oubli ou de perte.

6. Le code confidentiel et le mot de passe multimédia sont-ils modifiables ?

Code confidentiel : non, il n'est pas modifiable. C'est pourquoi il faut que vous l'appreniez par cœur.

Mot de passe multimédia : oui, il est modifiable et nous vous conseillons même de le faire à votre 1ère connexion sur le site Internet ! Ca vous permettra de définir vous-même un mot de passe facilement mémorisable car c'est vous qui aurez choisi les 6 chiffres. Vous pouvez uniquement modifier votre mot de passe multimédia sur le site Internet https://www.carteremuneration.fr.

7. Ma Carte Rémunération est-elle sécurisée ?

Oui, c'est une carte bancaire de dernière génération dotée de dispositifs sécuritaires importants : puce EMV, code confidentiel remis de manière sécurisée, activation nécessaire avant la 1ère utilisation, demande d'autorisation systématique pour chaque paiement ou chaque retrait, contrôle du solde disponible en temps réel pour éviter qu'il ne devienne négatif, etc. Tous ces dispositifs garantissent une sécurité optimale pour votre carte.

Important : en cas de perte ou de vol de votre carte, pas de panique : faites immédiatement opposition au **01.77.86.24.24** (prix d'un appel local depuis un fixe) pour éviter toute utilisation frauduleuse de votre carte. Pour en savoir plus, cliquez sur « Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma Carte Rémunération ? ».

8. Ma Carte Rémunération a-t-elle une durée de vie limitée ?

Oui. La date de fin de validité est inscrite sur l'avant de votre carte (exemple : 09/10 signifie que votre carte est utilisable jusqu'en septembre 2010).

9. Que dois-je faire si ma Carte Rémunération expire ?

Quand votre Carte Rémunération arrive à échéance, deux possibilités s'offrent à vous :

- Si vous souhaitez encore l'utiliser, contactez votre entreprise (celle qui vous a remis la carte initialement) pour demander un renouvellement. Vous recevrez alors une nouvelle carte sur laquelle le solde de l'ancienne sera automatiquement transféré. Le numéro et le code confidentiel de la nouvelle carte restent inchangés.
- S'il reste de l'argent sur votre carte mais que vous ne souhaitez plus l'utiliser, il suffit d'effectuer une demande de remboursement (pour en savoir plus, cliquez sur « Comment récupérer l'argent qu'il reste sur ma Carte Rémunération ? ») .

Si votre Carte Rémunération ne fonctionne plus (problème technique, dysfonctionnement, etc.), appelez le **0892.01.01.92** (0.34 € TTC / min depuis un téléphone fixe), identifiez-vous à l'aide de votre numéro de carte et de votre mot de passe multimédia, puis tapez 6 pour contacter le service clients.

10. Comment récupérer l'argent qu'il reste sur ma Carte Rémunération ?

N'oubliez pas : votre Carte Rémunération est utilisable partout en France, pour payer vos achats chez tous les commerçants ou pour retirer de l'argent dans tous les distributeurs de billets. Vous pouvez donc théoriquement utiliser tout l'argent chargé sur votre carte jusqu'au dernier centime.

Pour être remboursé du solde restant (notamment après expiration de la validité de votre carte), suivez la procédure ci-dessous :

- Envoyez le formulaire de demande de remboursement signé, que vous trouverez sur le site Internet https://www.carteremuneration.fr ou auprès de votre entreprise, accompagné d'un IBAN (International Banking Account Number) ou RIB (Relevé d'Identité Bancaire) à l'adresse suivante :

  Service Carte Rémunération
  Natixis
  BP 4
  75060 Paris cedex 02

- Le montant du solde, moins les frais de gestion facturés, vous sera remboursé par virement exclusivement dans les 10 jours suivants la réception de votre demande, sur le compte correspondant à l'IBAN ou RIB fourni avec votre formulaire.

Important :

- L'IBAN ou RIB fourni doit obligatoirement correspondre à un compte bancaire domicilié en France (comptes étrangers non acceptés) ;
- Des frais de gestion de 9 €, correspondant au traitement de votre demande, vous seront facturés et retenus directement sur le solde de votre carte avant remboursement.

11. Puis-je résilier mon contrat ou rendre ma carte si je n'en veux plus ?

Oui, à tout moment. Pour cela, il suffit de le notifier à la banque par écrit avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Service Carte Rémunération
Natixis
BP 4
75060 Paris cedex 02

La résiliation prendra effet un mois après la date d'envoi de la notification.
En cas de résiliation, vous vous engagez à restituer la carte ou à la détruire selon les modalités définies aux Conditions Particulières de votre Contrat Porteur, et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles à vote charge jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

UTILISATION DE LA CARTE REMUNERATION

12. Où utiliser ma Carte Rémunération ?

La Carte Rémunération est une vraie carte bancaire sécurisée Visa Electron. Elle est utilisable partout en France en paiement et retrait. Vous pouvez donc l'utiliser pour retirer de l'argent dans tous les distributeurs de billets et pour payer des achats chez tous les commerçants qui acceptent les cartes bancaires et où figure le logo Visa Electron.

13. Ma Carte Rémunération me permet-elle d'acheter en vente à distance (par Internet ou téléphone) ?

Non, la Carte Rémunération est uniquement utilisable en paiement chez les commerçants et en retrait dans tous les distributeurs de billets.

14. Ma Carte Rémunération est-elle utilisable à l'étranger ?

Non, la carte Rémunération est uniquement utilisable en France.

15. Y a-t-il des endroits où je ne peux pas utiliser ma Carte Rémunération ?

Oui, mais uniquement dans quelques automates particuliers où votre carte n'est pas acceptée : péages d'autoroutes, certains parkings, certains terminaux portatifs (livreurs de pizza par exemple), etc.

16. Comment savoir ce qu'il me reste sur ma Carte Rémunération et suivre mes dépenses ?

Rien de plus simple ! Vous avez 2 moyens pratiques et faciles à utiliser pour gérer votre carte :

- Internet : connectez-vous sur le site Internet https://www.carteremuneration.fr puis tapez les 16 chiffres de votre Carte Rémunération (qui se trouvent sur l'avant de la carte, commençant par 4562) + votre mot de passe multimédia à 6 chiffres. Vous accéderez alors à votre espace sécurisé où vous pourrez consulter toutes les informations relatives à votre carte : le solde restant, les opérations que vous avez faites (paiements, retraits), les chargements effectués par votre entreprise, les frais prélevés, etc.
- Téléphone : appelez le serveur vocal Carte Rémunération au **0892.01.01.92 (0.34 € TTC / min)** et identifiez-vous avec les 16 chiffres de votre Carte Rémunération + votre mot de passe multimédia à 6 chiffres. C'est très simple, il suffit de suivre les indications qui vous seront données.

C'est également sur le site Internet et le serveur vocal que vous pouvez activer votre carte.

17. L'utilisation de ma Carte Rémunération est-elle limitée ?

Oui, mais uniquement limitée aux montants chargés par votre entreprise. Vous pouvez donc utiliser toutes les sommes versées sur votre carte jusqu'au dernier centime, mais pas au-delà.

C'est pour cette raison qu'un contrôle du solde est effectué à chaque paiement ou chaque retrait pour vérifier que le montant est bien disponible sur votre carte. C'est une sécurité qui vous permet de ne jamais être « à découvert » sur votre carte.

18. Quels sont les frais que me coûte l'utilisation de ma Carte Rémunération ?

Les frais qui vous seront facturés pour utiliser la Carte Rémunération (retenus directement sur le solde disponible de votre carte) sont détaillés dans le document « Conditions tarifaires » disponible sur le site Internet https://www.carteremuneration.fr.

19. Comment sont calculés et pris en compte les frais d'utilisation de ma Carte Rémunération ?

Les frais liés à l'utilisation sont prélevés directement sur le solde disponible de votre carte.

Un exemple pour mieux comprendre : s'il vous reste 100 € sur votre carte, vous ne pourrez pas les retirer totalement à un distributeurs de billets (DAB) car une commission de 1 € est appliquée sur chaque retrait d'argent. Votre solde disponible est donc de 99 € (= 100€ - 1€). En règle générale, vous pouvez donc retirer jusqu'à 90 € à un distributeur de billets pour 100 € chargés sur votre carte (un DAB ne contient pas de billets inférieurs à 10 €).

N'oubliez pas que vous pouvez toujours utiliser votre carte en paiement quand vous le souhaitez, même pour des petits achats ou des montants très faibles. Si le retrait vous est facturé 1 €, le paiement ne coûte rien !

En résumé, voici 2 exemples simples pour tout comprendre :

- Si le solde de votre carte = 101 € (ou supérieur, jusqu'à 110 €), vous pourrez retirer 100 € maximum à un distributeurs de billets ;
- Si le solde de votre carte = 100 € (ou inférieur, jusqu'à 91 €), vous pourrez retirer 90 € maximum à un distributeurs de billets.

20. Y a-t-il des cas particuliers dans l'utilisation de ma Carte Rémunération ?

Oui, quand vous utilisez votre carte dans les distributeurs automatiques de carburant et dans certains automates particuliers (location de DVD ou K7 vidéo, etc.). Dans ces cas-là, le solde de votre carte pourra être débité provisoirement d'un montant supérieur à la valeur réelle de la transaction. Le montant disponible sur votre carte (celui qui vous sera communiqué si vous consultez votre solde) sera temporairement inférieur au montant réel. Cette situation dure en général 48h. Après ce délai, le montant disponible sur la carte revient à son niveau réel.

Un conseil : ne vous inquiétez pas si votre solde disponible (celui qui apparaît quand vous consultez ce qu'il vous reste sur le site Internet ou sur le serveur vocal) est temporairement inférieur au solde réel. Attendez 3 ou 4 jours et la situation devrait être régularisée.

Un exemple pour mieux comprendre : il vous reste 150 € sur votre Carte Rémunération et vous voulez prendre de l'essence sur un automate d'une station-service.

1/ Après avoir inséré votre carte dans l'automate et tapé votre code confidentiel, l'automate effectue une demande d'autorisation pour un montant de 100 € (c'est comme ça que fonctionnent tous les automates de carburant, correspondant au maximum d'essence que l'on peut acheter).

2/ L'autorisation est donc acceptée et votre solde disponible passe temporairement à 50 € (150 € au départ - 100 € d'autorisation). Vous faites votre plein d'essence et finalement ça vous revient à 30 €.

Normalement votre nouveau solde devrait passer à 120 € (150 € au départ - 30 € d'essence). Mais le fonctionnement des automates est particulier : la banque n'a pas immédiatement connaissance du vrai montant d'essence que vous avez pris (30 €), elle connaît uniquement le montant de l'autorisation demandée (100€).

3/ Le solde réel de votre carte sera très vite réajusté, en général 48h. Mais pendant cette période, votre solde disponible sera inférieur au solde réel (50 € au lieu de 120 €).

21. Pourquoi y a-t-il parfois un temps d'attente assez long quand je paie avec ma Carte Rémunération chez un commerçant ?

Votre Carte Rémunération est ce qu'on appelle une carte à demande d'autorisation systématique : ça signifie qu'à chaque transaction (achat chez un commerçant ou retrait à un distributeur), une autorisation est demandée à la banque par le terminal de paiement ou le distributeur de billets pour vérifier que le montant de la transaction est bien disponible sur votre carte. Si ce n'est pas le cas, la transaction est refusée.

Un conseil : pour éviter qu'un paiement ou retrait soit refusé, assurez-vous avant chaque transaction que le solde de votre carte est suffisant.

EN CAS DE PROBLEME

22. Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma Carte Rémunération ?

Appelez immédiatement le **01.77.86.24.24** depuis la France (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) ou le **0033.177.862.424** depuis l'étranger pour mettre votre carte en opposition et la rendre inutilisable.

Vous pouvez également appeler le serveur vocal au **0892.01.01.92 (0.34 € TTC / min)** pour mettre votre carte en opposition puis demander une nouvelle carte :

- Si vous connaissez votre numéro de carte à 16 chiffres et votre mot de passe multimédia à 6 chiffres : identifiez-vous normalement puis tapez 6 pour contacter le service clients.
- Si vous avez perdu ou oublié votre numéro de carte et/ou votre mot de passe multimédia, tapez * dès que vous serez connecté au serveur vocal, puis tapez 1 pour mettre votre carte en opposition ou tapez 2 pour demander une nouvelle carte.

Important : notez votre numéro de carte (les 16 chiffres commençant par 4562) et gardez-le soigneusement dans un endroit sûr ; il pourrait vous être utile en cas de perte ou de vol de votre carte pour faire opposition.

N'oubliez pas de faire très attention à votre carte : des frais de 17,50 € peuvent vous être facturés pour la fabrication d'une nouvelle carte (retenus directement sur votre solde disponible).

23. Que dois-je faire si j'ai un autre problème avec ma Carte Rémunération ?

Si vous avez un problème ou quelque chose que vous ne comprenez pas, pas de panique !

Commencez par lire attentivement le mode d'emploi (remis au départ avec votre carte et que vous trouverez également sur votre site Internet https://www.carteremuneration.fr) et les questions-réponses traitées ici dans la Foire Aux Questions (FAQ). Vous y trouverez en général toutes les réponses à vos interrogations.

Mais si malgré tout votre question reste sans réponse, appelez le serveur vocal au **0892.01.01.92 (0.34 € TTC / min),** identifiez-vous puis tapez 6 pour être mis en relation avec le service clients ou rapprochez-vous de votre entreprise (celle qui vous a remis la carte initialement).

Pratique : le service clients de votre Carte Rémunération est joignable tous les jours, de 8h à 20h, sauf dimanche et jours fériés. Les informations relatives à votre carte restent consultables à tout moment, 24h / 24 et 7j / 7.